Prévention

La newsletter santé et sécurité de Gilead en France N°2
avril 2010

Sommaire

PAGE 2

Actu
Une Charte courriels pour Gilead Sciences.

PAGE 3

L'invitée
Le courriel : un vecteur d'informations et d'image

Chef de Service d'un établissement de santé, Mme Nathalie Cordier explique pour *Prévention* la façon dont elle gère les courriels émis et reçus par elle-même et son équipe.

PAGE 4

La parole à...
Le groupe de travail "Gestion des courriels".

Votre santé
Nouvelle enquête sur le bien être au travail.

GILEAD
Advancing Therapeutics.
Improving Lives.

Edito

Optimiser l'efficacité des courriels

Lorsqu'est apparu le courriel dans l'univers professionnel, peu de gens auraient parié sur ses perspectives de succès. Comment pourrait-il se substituer au sein du business à l'oral téléphonique et aux notes de service ?
Et pourtant, en moins de vingt ans, les rédacteurs les plus complexés s'y sont mis. Pour ceux-ci, l'écrit s'est miraculeusement désacralisé, est enfin devenu accessible à leur "plume" jusqu'alors hésitante.

Cependant, cette m utation r apide s'est faite sans que les gens aient été préalablement formés, ou tout simplement préparés à l'utilisation de ce nouveau mode de communication.
Il en est résulté une conséquence inattendue. Les courriels sont parfois présentés et rédigés de façon telle que leurs expéditeurs prennent un risque, celui que leurs messages et leur propre intention soient mal inter prétés par le destinataire . Se perdent alors ici la bienveillance et l'attention aux autres qui s'avéraient peut être plus aisées en mode de communication oral.
Autre conséquence : la multiplication des échanges. L'inflation épistolaire ne va pas sans causer aux salariés de réelles difficultés dans l'organisation de leur travail.

Le courriel est un outil. Comme pour tout outil, son efficacité repose en par tie sur la connaissance et la bonne application de son mode d'emploi. Ce der nier n'existant pas en matière de courriels, nous avons missionné un groupe de travail *(voir page 4)* chargé d'en élaborer un.
Après une année de réflexion, c'est aujourd'hui chose faite.

Nous disposons tous aujourd'hui d'un ex emplaire de ce mode d'emploi. Il s'agit de la Charte de Gestion des courriels de Gilead Sciences. Je souhaite que chacun puisse rapidement s'en approprier les principes afin d'optimiser l'efficacité de cet outil indispensable.

Jean-Paul Kress

Actu

Une Charte courriels pour GILEAD Sciences

La gestion des courriels est devenue dans les entreprises une activité à part entière, parfois très consommatrice de temps. Une charte, mise à la disposition des salariés de GILEAD Sciences, devrait aider chacun à mieux gérer leurs échanges électroniques.

Reposé, détendu, M. Martin retrouve son bureau après 15 jours de vacances. Plus de 600 courriels l'attendent dans sa boite de réception. *"Mince, se dit-il, je n'ai pas pensé à rédiger de message automatique signalant mon absence et la date de mon retour. Il faut que je réponde à tous…"* Pourtant, dans le lot, si certains exigent une réponse précise, d'autres ne demandent pas plus qu'un simple accusé de réception, voire pas de réponse du tout. *"Mais comment faire le tri ? Je vais y passer des heures !"* Et M. Martin regrette son oubli. Il est déjà moins détendu ; il sent disparaître les bienfaits de ses deux semaines de vacances…

La mésaventure que traverse notre personnage fictif illustre la nécessité d'appliquer à la gestion des courriels certaines règles. La programmation systématique d'un message d'absence en est une. Mais il en est quelques autres, indispensables à maîtriser, comme celles relatives à la politesse et aux marques de respect dues aux interlocuteurs.

Conjointement, le CHSCT et la Direction ont pris la décision suite à l'enquête sur le bien être au travail en 2007 de mettre en place des mesures destinées à améliorer l'utilisation du courrier électronique, identifiée comme un facteur de stress. Au nombre de ces mesures figure la création de la Charte de Gestion des courriels dont chaque salarié dispose désormais. Par quelques solutions et principes simples, ce document devrait nous aider à mieux gérer l'utilisation de notre messagerie électronique. Les collaborateurs et par la même l'entreprise y gagneront en efficacité. Chacun y trouvera un moyen d'améliorer sa qualité de vie au travail.

La Charte
Gestion des courriels
de GILEAD Sciences
GILEAD
Sommaire
1 Valeurs de l'écrit
2 Règles de l'écrit
Méthodologie
Propositions et astuces
Bon usage de la boite aux lettres (BAL)
Bon usage du calendrier
Valeurs de l'écrit
Ne pas oublier que GILEAD est responsable de tout dommage causé par ses collaborateurs dans l'exercice de leur métier, y compris des courriels indélicats.
Ne pas oublier la sécurité de GILEAD. Eviter la divulgation d'informations confidentielles.
Le courriel est personnel et incessible, même temporairement. Son auteur est responsable de son contenu.
Le courriel est limité à des activités conformes aux missions de GILEAD.

La Charte de Gestion des courriels se décline en 6 chapitres : Valeur de l'écrit, règles de l'écrit, méthodologie, propositions et astuces, bon usage de la boîte aux lettres, bon usage du calendrier. Les collaborateurs de l'entreprise y trouveront des solutions simples leur permettant d'optimiser la qualité de leurs échanges électroniques.

L'invitée

Le courriel : un vecteur d'informations et d'image

Mme Nathalie Cordier est responsable du Scaph 95 (Service de conseil en autonomie pour personnes handicapées), structure dédiée à l'aide au maintien en activité professionnelle et/ou au domicile de personnes lourdement handicapées physiques. Chef de Service, elle administre une équipe d'une dizaine de professionnels de santé. Elle explique pour* Prévention *la façon dont elle gère les courriels émis et reçus par elle-même et son équipe.

La communication par courriels est-elle significative dans votre activité ?

Plus que significative, elle est essentielle. Pour résumer, je dirais que mes interlocuteurs par courriels sont répartis en quatre catégories : les membres de mon équipe et les personnels des services administratifs de l'établissement hospitalier qui nous héberge ; les patients, ou leurs représentants ; les services de soins et d'aide humaine, les fournisseurs de matériels et autres prestataires chargés de compenser au mieux la situation de handicap d'améliorer, voire de construire des espaces d'habitation destinés aux personnes handicapées ; les écoles de formation des personnels de santé, les entreprises et les collectivités territoriales pour lesquelles nous intervenons en consulting.

Le Scaph 95, comme son nom l'indique, est une structure départementale. Nous suivons des patients répartis sur l'ensemble du Val d'Oise, soit à domicile, soit dans des établissements de soin. Pour la plupart, il s'agit de gens victimes d'accidents ou de maladies neurologiques évolutives. Pour gérer ce type de dossiers, aider les gens à surmonter le moins mal possible leur handicap, il faut être réactif, agir non pas dans la précipitation mais sans perdre de temps. C'est pourquoi, en matière de communication, le courriel constitue un outil formidable. Il permet de transmettre et recevoir rapidement documents administratifs, consignes et informations. Il permet aussi de garder la trace des échanges et de référencer automatiquement ces échanges de façon chronologique. Tout utilisateur de mails le sait : la sincérité de la personne qui prétend avoir envoyé un mail qui n'apparaît pourtant pas à la date dite dans la boite de réception peut être mise en doute. Mais, il est vrai que l'informatique n'est pas infaillible…

Combien de courriels recevez-vous en moyenne dans une journée ?

Personnellement une quarantaine, sans compter les spams qui partent directement dans la boite des "indésirables" pour ceux qui sont référencés comme tels, que je jette pour les autres. Jeter est d'ailleurs un geste qui tend à devenir automatique. Je redoute, parfois, de mettre à la corbeille des messages utiles. S'il est toujours possible de corriger ce genre d'erreur, encore faut-il avoir le temps d'y penser et de le faire… J'ai d'ailleurs mis en garde mes collaborateurs contre ce risque.

© T&P'Infos

"je trouve insupportable les messages sans formule minimale de politesse et en style télégraphique"

Outre la gestion des spams, à quelles difficultés vous confronte la communication par courriels ?

Comme je vous l'ai dit, mes interlocuteurs sont très différents. Il n'est pas rare d'avoir à adresser une information commune à des publics différents. Pour cela, la ventilation en nombre de cette information ne peut pas toujours suffire. C'est un écueil : il faut savoir adapter son langage. On ne s'adresse pas de la même façon à un collaborateur, un fournisseur ou un Président de Conseil Général… Encore une fois, je dois m'assurer que cette règle est bien mise en œuvre par toute l'équipe. Lorsque l'un de nous communique à l'extérieur, il s'exprime au nom du Scaph. C'est donc l'image même du service qui est en jeu. Cela va du reste au-delà du simple ton du message et du nécessaire respect de formules de politesse adaptées. Le respect de la grammaire, de la syntaxe sont aussi primordiales. Par ailleurs, je trouve insupportable les messages sans formule minimale de politesse et en style télégraphique, de type SMS.

Ce qui compte, c'est le contenu du message, l'information qui doit être transmise, pas la forme. Après tout, tout le monde fait des fautes d'orthographe…

Tout le monde ou presque, c'est vrai. Mais s'il est des personnes de la part de qui je peux accepter des fautes, il en est d'autres pour lesquelles je suis moins tolérante. Si, par exemple, deux fournisseurs m'adressent des devis comparables en matière de coût et de prestation, j'éliminerais sans hésiter celui des deux qui ferait des fautes et, a fortiori, ceux qui estiment pouvoir se passer de formule de politesse.

A mon sens, respecter l'orthographe et les règles de politesse, c'est aussi respecter la personne à laquelle on s'adresse. D'ailleurs, même si une faute ne traduit pas forcément un manque de respect, il faut toujours se dire qu'elle peut être prise comme tel par le destinataire, qu'en la commettant, l'expéditeur prend le risque de décrédibiliser son discours et, à travers lui, ses collègues, son service, son entreprise.

© T&P Info/Gilead

La parole à...

Le groupe de travail "Gestion des courriels"

Près d'un an aura été nécessaire au groupe de travail "Gestion des courriels" pour mener à son terme la réalisation de la charte. Témoignages de motivations et retour sur quelques étapes.

Muriel N'na Ekamkam, Directrice régionale VIH et VHB, région Nord Ouest et Dom Tom, est quant à elle chez Gilead depuis 8 ans.

Marie Terrier est arrivée dans l'entreprise il y a un peu plus d'un an. Elle y exerce la fonction de Responsable pharmacovigilance.

Patricia Brechat est attachée scientifique VIH à Paris. Cet ancien professeur de Lettres a rejoint Gilead il y 4 ans.

Toutes trois constituaient le groupe de travail qui, en 2009, était en charge de l'élaboration de la Charte "Gestion des courriels" qui sera prochainement remise à chaque salarié de l'entreprise. Elles ont été épaulées par **Nathalie Cusin-Michelleti**, Legal Senior Manager, pour ses compétences juridiques. Ces quatre collaboratrices sont satisfaites d'avoir apporté leur contribution à un projet qui se solde par un document qui, espèrent-elles, s'avérera utile pour tous.

Muriel N'na Ekamkam *"Début 2009, le CHSCT a fait appel à volontaires pour travailler sur la problématique de la gestion des courriels. Trouvant cette question intéressante, je me suis portée volontaire."*

Patricia Brechat *"Je suis particulièrement attachée à la valeur de l'écrit, souvent malmené dans les échanges professionnels, particulièrement dans les courriers électroniques. L'idée de contribuer d'une part à simplifier la gestion des courriels et de l'autre à améliorer notre vigilance vis-à-vis de la langue m'a séduite."*

Marie Terrier *"J'ai souhaité être membre du groupe de travail parce qu'il s'agissait d'un projet transversal, destiné à plusieurs départements, en phase avec le projet d'entreprise global. Un tel projet est d'autant plus intéressant qu'il s'agit de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie dans l'entreprise."*

Patricia Brechat *"Le groupe de travail s'est réuni quatre fois pour bâtir la trame de la charte, définir les ressources susceptibles de nous aider en interne (DRH, Informatique…) et en externe (Internet nous a révélé que d'autres entreprises avaient engagé une démarche similaire). Nous avons travaillé en brainstorming. Il en est résulté un plan que nous avons découpé pour nous répartir la rédaction de la charte."*

Nathalie Cusin-Michelleti *"Un courriel est un écrit. Or, on a trop souvent tendance à croire que, rédigé en interne et pour l'interne, il ne peut sortir des murs de l'entreprise. C'est évidemment une erreur. Les écrits même rédigés pour l'interne doivent refléter l'engagement de chacun aux valeurs de l'entreprise que sont, le respect, l'éthique et la Compliance. D'où la nécessité de ne jamais écrire de message dont le contenu pourrait être préjudiciable à l'un quelconque des salariés ou à l'entreprise. C'est notamment ce principe que je souhaitais voir pris en compte dans la charte."*

Muriel N'na Ekamkam *"Une première proposition a été soumise au CHSCT en mars. Une deuxième en juillet. Des amendements et des enrichissements ont été apportés. En fin d'année, le texte définitif était prêt."*

Marie Terrier *"Outre la satisfaction d'avoir donné naissance à ce document, cette expérience nous a appris à mieux nous connaître, chacune étant issue d'un département différent. En fait, nous étions très complémentaires. Evidemment, il fallait concilier cette charge de travail supplémentaire avec notre planning professionnel."*

Patricia Brechat *"Cette expérience a aussi été l'opportunité de travailler pour l'entreprise sur un autre sujet que ceux que je traite au quotidien. Je l'ai vécue comme une ouverture, une véritable stimulation intellectuelle."*

Muriel N'na Ekamkam *"C'était la première fois que je participais à un groupe de travail. Je me porterai certainement volontaire pour d'autres."*

Votre santé

Nouvelle enquête sur le bien être au travail

Nous sommes convaincus que le bien-être au travail est une composante fondamentale de la performance et de l'épanouissement personnel.

Le CHSCT et la direction, dans la continuité de l'enquête menée par le cabinet Capital Santé f in 2007 et des actions mises en place depuis, souhaitent mener une seconde action du même type aujourd'hui pour refaire un diagnostic et évaluer les besoins en termes de nouvelles initiatives.

Ainsi, Gilead souhaite renforcer sa démarche globale de prévention à l'attention des salar iés en pour suivant les ax es de progression identifiés et en capitalisant sur les points forts de la société en matière de bien être au travail.

CAPITAL = SANTÉ
Solutions pour la Santé au Travail

Prévention
La newsletter santé et sécurité de Gilead en France
100, avenue de Suffren 75015 Paris

Rédacteur en chef :
Tiphaine Laurent
Directeur de la publication :
Jean-Paul Kress
Comité de Rédaction :
CHSCT
Conception/Réalisation
T&P Infos 01 47 31 63 99

GILEAD
Advancing Therapeutics.
Improving Lives.